

**KETERKAITAN ANTARA DIMENSI KUALITAS JASA DENGAN
KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENJADI NASABAH PADA BPD
CABANG SURAKARTA TAHUN 2004**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jenjang Strata I Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

FITRI OKTARIA KUSUMAWATI

B. 100 940 528

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2004**

PENGESAHAN

Skripsi Judul:

**KETERKAITAN ANTARA DIMENSI KUALITAS JASA DENGAN
KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENJADI NASABAH PADA BPD
CABANG SURAKARTA TAHUN 2004**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

FITRI OKTARIA KUSUMAWATI
B. 100 940 528

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:

Surakarta,

Pembimbing

(Imron Rosyadi, S.E, M.Si)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

(.....)

MOTTO

- *Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat kecuali bagi orang-orang yang khusyu'.*

(QS. Al-Baqoroh :45)

- *Sebagaimana seorang peramal yang tidak akan pernah sanggup mengubah arah bintang-bintang, demikian juga hasrat manusia tidak akan pernah mampu mengubah kehendak Tuhan.*

(Kahlil Gibran)

- *Do'a adalah nyanyian hati yang selalu dapat membuka jalan terang kepada singgasana Tuhan, meskipun berhimpit dalam tangisan seribu jiwa.*

(Kahlil Gibran)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Orang tuaku yang aku hormati dan aku cintai.
2. Nugroho Budi Prasetya yang sangat aku sayangi.
3. Keluargaku yang memberi dorongan dan semangat untukku.
4. Almamater.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kebaikan, satu diantaranya berupa kemampuan penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul KETERKAITAN ANTARA DIMENSI KUALITAS JASA DENGAN KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENJADI NASABAH PADA BPD CABANG SURAKARTA TAHUN 2004.

Rasa gembira yang menyertai ucapan terimakasih dihaturkan kepada segenap kalangan civitas akademika dan pihak-pihak yang telah mendukung terselesaikannya skripsi ini, terutama kepada :

1. Bapak Imron Rosyadi, SE, MSi., selaku ketua jurusan Fakultas Ekonomi sekaligus pembimbing I dalam penulisan skripsi ini, yang dengan tulus memberikan bimbingan, pengarahan dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Hartoyo Wandowo, SE selaku pimpinan PT. BANK BPD JATENG CABANG SURAKARTA yang telah memberikan izin tempat penelitian sekaligus sumbangsinya terhadap dta-dta penelitian.
3. Keluarga dan orang tuaku yang telah memberikan dorongan semnagat kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini tanpa bias penulis sebutkan satu persatu.

Selebihnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dai kesempurnaan, maka kritik dan saran yang relevan serta positif tentunya akan bermanfaat bagi kesempurnaan skripsi ini dengan harapan dapat lebih bermanfaat bagi keseluruhannya.

Surakarata, 2004

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kajian Teori	7
1. Bank	7
2. Perilaku Konsumen	12
3. Konsep Pemasaran	19
4. Jasa	23
B. Kerangka Konseptual Penelitian.....	30
C. Hipotesis	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Lingkup Penelitian.....	33
B. Metode Penelitian.....	33
C. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
1. Sejarah Perusahaan.....	41
2. Struktur Organisasi.....	50
3. Deskripsi Pekerjaan.....	51
4. Sistem Penggajian.....	64
5. Pola Operasional Bank	66
B. Hasil Penelitian.....	67
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	67
2. Latar Belakang Responden.....	69
3. Uji Chi Square dan Koefisien Kontigensi.....	72
4. Analisis hubungan antara atribut konsumen dengan atribut jasa dengan menggunakan <i>coefficient of contingency</i>	91
C. Analisa Kualitatif	94
BAB V PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Alokasi Karyawan PT.BPD JATENG Cabang Surakarta	64
Tabel IV.2 Uji Validitas Pertanyaan.....	68
Tabel IV.3 Data Responden Berdasarkan Umur	70
Tabel IV.4 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel IV.5 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	71
Tabel IV.6 Data Responden Berdasarkan Tingkat pendapatan`	71
Tabel IV.7 Data Responden Berdasrkan Tingkat Pendidikan.....	72
Tabel IV.8 Distribusi Persepsi <i>Tangible</i> Berdasarkan Usia Responden.....	74
Tabel IV.9 Distribusi Persepsi <i>Reliability</i> Berdasarkan Usia Responden.....	75
Tabel IV.10 Distribusi Persepsi <i>Responsiveness</i> Berdasarkan Usia Responden	75
Tabel IV.11 Distribusi Persepsi <i>Assurance</i> Berdasarkan Usia Responden.....	76
Tabel IV.12 Distribusi Persepsi <i>Emphaty</i> Berdasarkan Umur Responden	77
Tabel IV.13 Distribusi Persepsi <i>Tangible</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	
Responden.....	77
Tabel IV.14 Distribusi Persepsi <i>Reliability</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	
Responden.....	78
Tabel IV.15 Distribusi Persepsi <i>Responsiveness</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	
Responden.....	79
Tabel IV.16 Distribusi Persepsi <i>Assurance</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	
Responden.....	79
Tabel IV.17 Distribusi Persepsi <i>Emphaty</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	
Responden.....	80

Tabel IV.18 Distribusi Persepsi <i>Tangible</i> Berdasarkan Jenis Pekerjaan	
Responden.....	81
Tabel IV.19 Distribusi Persepsi <i>Reliability</i> Berdasarkan Jenis Pekerjaan	
Responden.....	81
Tabel IV.20 Distribusi Persepsi <i>Responsiveness</i> Berdasarkan Jenis Pekerjaan	
Responden.....	82
Tabel IV.21 Distribusi Persepsi <i>Assurance</i> Berdasarkan Jenis Pekerjaan	
Responden.....	83
Tabel IV.22 Distribusi Persepsi <i>Emphaty</i> Berdasarkan Jenis Pekerjaan	
Responden.....	83
Tabel IV.23 Distribusi Persepsi <i>Tangible</i> Berdasarkan Tingkat Pendapatan	
Responden.....	84
Tabel IV.24 Distribusi Persepsi <i>Reliability</i> Berdasarkan Tingkat Pendapatan	
Responden.....	85
Tabel IV.25 Distribusi Persepsi <i>Responsiveness</i> Berdasarkan Tingkat	
Pendapatan Responden.....	86
Tabel IV.26 Distribusi Persepsi <i>Assurance</i> Berdasarkan Tingkat Pendapatan	
Responden.....	86
Tabel IV.27 Distribusi Persepsi <i>Emphaty</i> Berdasarkan Tingkat Pendapatan	
Responden.....	87
Tabel IV.28 Distribusi Persepsi <i>Tangible</i> Berdasarkan Tingkat Pendidikan	
Responden.....	88

Tabel IV.29 Distribusi Persepsi <i>Reliability</i> Berdasarkan Tingkat Pendidikan	
Responden.....	89
Tabel IV.30 Distribusi Persepsi <i>Responsiveness</i> Berdasarkan Tingkat	
Pendidikan Responden.....	89
Tabel IV.31 Distribusi Persepsi <i>Assurance</i> Berdasarkan Tingkat Pendidikan	
Responden.....	90
Tabel IV.32 Distribusi Persepsi <i>Emphaty</i> Berdasarkan Tingkat Pendidikan	
Responden.....	91
Tabel IV.33 Nilai <i>Coefficient of Contingency</i> Antar Variabel.....	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Model Perilaku Konsumen Sederhana.....	17
Gambar II.2 Bauran Pemasaran.....	22
Gambar II.3 Kontinum untuk setiap karakteristis jasa.....	24
Gambar II.4 Kerangka Pemikiran Penggalan Faktor.....	31
Gambar II.5 Kerangka Pemikiran Perbedaan Persepsi.....	32
Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT BPD (PERSERO) tbk. JATENG.....	50
Gambar IV.2 Struktur Organisasi PT> BPD (PERSERO) JATENG	
Cabang Surakarta	51
Gambar IV.3 Mekanisme Operasional PT.BPD JATENG Cabang Surakarta	67

ABSTRAK

Fitri Oktaria Kusumawati, B. 100 940 528, KETERKAITAN ANTARA DIMENSI KUALITAS JASA DENGAN KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENJADI NASABAH BPD CABANG SURAKARTA TAHUN 2004, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2004.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: a) mengetahui bagaimana keterkaitan faktor-faktor dimensi kualitas jasa dengan keputusan konsumen menjadi nasabah Bank Pembangunan Daerah Cabang Surakarta; dan, b) faktor dimensi kualitas jasa yang mempunyai keterkaitan kuat dengan keputusan konsumen menjadi nasabah Bank Pembangunan Daerah Cabang Surakarta.

Penelitian ini mengambil objek penelitian para nasabah Bank Pembangunan Daerah Cabang Surakarta dengan bentuk penelitian survei. Penelitian ini bersifat *explanatory* riset yaitu menjelaskan keterkaitan penilaian dimensi kualitas jasa dengan keputusan konsumen untuk menjadi nasabah pada Bank Pembangunan Daerah Cabang Surakarta. Populasi penelitian adalah semua nasabah Bank Pembangunan Daerah Cabang Surakarta yang terdaftar mulai bulan Januari hingga bulan Maret tahun 2004, yaitu sebanyak 1012 nasabah. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang nasabah diambil dengan menggunakan metode *convenience sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan alat analisis *chi square* dan koefisien kontingensi untuk mengetahui besarnya keterkaitan faktor-faktor dimensi kualitas jasa terhadap keputusan pembelian konsumen untuk menjadi nasabah BPD Cabang Surakarta.

Berdasarkan analisis diperoleh kesimpulan sebagai berikut: a) terdapat keterkaitan faktor-faktor dimensi kualitas jasa yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan keputusan konsumen untuk menjadi nasabah; dan b) faktor dimensi kualitas jasa yang mempunyai keterkaitan paling kuat dengan karakteristik konsumen adalah faktor *empathy* yang meliputi penerimaan nasabah, proses menjadi nasabah, aksesibilitas dan tanggap pada konsumen terhadap faktor usia konsumen. Hal ini dapat dilihat dari selisih nilai C dan C_{maks} yang merupakan selisih terkecil, yaitu sebesar 0,331.

Dari hasil penelitian dan analisis data yang telah disimpulkan diatas, dapat diajukan saran-saran sebagai berikut: a) Bank Pembangunan Daerah Cabang Surakarta selaku penyedia layanan jasa perbankan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah; b) bank yang mempunyai fungsi sebagai media perantara keuangan (*financial intermediary*) antara debitur dan kreditur dana harus mampu memberikan jaminan terhadap keamanan uang nasabah.

Surakarta,

2004

Penulis